

酒店领班每周工作总结及工作计划(实用5篇)

时间流逝得如此之快，我们的工作又迈入新的阶段，请一起努力，写一份计划吧。我们该怎么拟定计划呢？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢！

酒店领班每周工作总结及工作计划篇一

尊敬的酒店领导：

您好！

我是大厅领班赵xx，转眼间入职百亨商务酒店工作已一年多了，七月份根据酒店领导的工作安排，任职大厅领班，主要负责餐厅大厅的日常工作和管理，辞旧迎新，回顾20xx年度工作情况作总结汇报，并就20xx年的工作展望作简要概述。

一、在服务方面：

- 1、礼节礼貌培训，要求职工见到客人要礼貌用语，有问好声，把礼节礼貌应用到工作之中，职工之间相互监督，共同进步。
- 2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上班，上班期间发现仪容仪表问题立即指正，检查对客礼仪礼貌的运用，让职工养成一种良好的习惯。
- 3、严抓站姿站位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，机动人员随时支援较忙的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。
- 4、提倡效率服务，要求职工只要有客人需要服务的立即进行

为客人服务。

5、在服务质量方面加大了管理力度，要求服务人员每餐勤更换骨碟，多添茶添水，本人也严格要求自己在完成工作安排的同时查看服务员的服务情况，增加巡台的次数，及时补台，遇到比较重要的客人，我也会协助服务员做好餐中的服务工作，交待好重要事项，及时的送果盘。

6、我认为领班的工作是每天都应该与职工生活在一起，多沟通交流，不管在上班还是下班都要起到带头作用，学会观察职工的精神面貌、心理动态、及时的关心职工。对犯错误的职工根据酒店制度做出相应的处罚，并对其做心理疏导工作。对于表现优秀的职工，给予精神和物质的表扬，让其不断进步。想办法让大家的工作热情都高涨起来。在做管理员期间，我学会了很多东西，懂得了承担责任，独立思考问题，掌握了正确的处理客诉的方协，学会协调和安排职工的工作，在带领职工进步的同时，自身也得到了极大的锻炼。

二、在卫生方面：

1、在酒店的卫生大检查中，我们大厅出现了很多问题，我也深刻的认识到了管理上的漏洞，首先是我对职工的卫生要求不高，检查力度不够，其次是带头引导不够，我重新对以前的卫生标准进行了学习，制定了详细的周计划卫生跟月计划卫生，各卫生区域责任人明确到位，对不合格的及时进行整改，保证酒店的复查合格，把严格的卫生标准贯彻到日常工作中。我们会定期进行彻底的清理，保持一个良好的卫生状况，给客人一个舒适的用餐环境。

2、节能减耗方面，我们一直强调低值易耗品的回收，并跟踪落实。客到开空调，客走第一时间关灯、关空调。

三、我工作中存在一些问题：

- 1、容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树立：顾客就是上帝的意识。
- 2、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。
- 3、各区域之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。
- 4、班前例会互动环节不多，减少了生气和活力。
- 5、大厅公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。
- 6、大厅职工的服务规范及技巧需要进一步加强。
- 7、交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，小事易造成大错，今后一定严加防范，以免出错。

四、20xx年的展望，我的计划是：

- 1、认真做好每一天的每一项工作。
- 2、细化服务措施，提高客人的满意度。
- 3、加强教育培训，强化职工的素质。
- 4、提高服务效率，做好日常卫生。
- 5、将酒店发生的案例整理好，仔细总结分析，然后跟职工一起学习，分享服务经验，激发思想，减少客人投诉的几率。
- 6、听从主管、经理的工作安排，并认真做好各项工作，及时汇报。

7、注重职工的成长，时刻关注职工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织职工进行学习，发现不足之处及时弥补，每月定期找职工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

酒店领班每周工作总结及工作计划篇二

在商务部公布的餐饮企业百强榜上，百胜餐饮连续多年高居榜首，近三年的营业额分别是亿、169亿和207亿，远超过排名第二的企业，也将其老对手-全球餐饮老大麦当劳远抛在后面，作为百胜餐饮旗下的主力，肯德基功不可没。2007年是肯德基进入中国市场20周年，在中国大陆的分店数量也超过了2000家。高速发展的背后，高效而顺畅的物流体系是肯德基领先于对手的有力武器。

1 快速消费品的供应链要求

快速消费品(fmcg, fast moving consumer goods 或cpg[consumer package goods])指消费者消耗较快、需要不断重复购买的产品，典型的快速消费品包括日化用品、食品饮料、烟草等。

cpg的市场是典型的大众消费市场，市场容量大，具有客户分布范围广、消费频率高、需求变化快、忠诚度低、对消费便利性要求高的特点[cpg的市场竞争日趋激烈。在这样的市场背景下[cpg的供应链必须有敏锐的市场机会捕捉能力、快速的响应和更短的结构。为此，建立以顾客需求为导向的拉式供应链，加强产品的推广力度，做好原料的采购和库存控制，才能使连锁快餐业构建更高效的供应链，保证和巩固企业在市场上的地位，为企业扩展提供有力支撑。

2 肯德基的供应物流分析

供应商管理

肯德基产品的主要原料（鸡肉类、土豆泥、调味品）由总公司确定供应商，一般原料（面包、饮料原浆、蔬菜、包装盒等）由各区级公司确定供应商。

kfc采用“星级系统[star system]”对备选供应商进行遴选，这是一项专门针对供应商管理的全球评估体系，从1996年开始对中国的供应商全面实施。这项评估系统包括五个方面：质量、技术、财务、可靠性、沟通。

每三个月到半年的定期评估和贯穿全年的随机评估，由kfc的技术部和采购部进行评定，年底的综合评分将决定供应商在下一年度中业务量的份额。为达到这个体系的要求，供应商必须花力气在的产品质量保证和企业经营管理水平上持续努力和

基于drp的供应物流模式

kfc供应流程是：各餐厅将订货需求报分公司配送中心，后者处理后下订单给供应商，供应商送货至配送中心，配送中心根据线路送货。这个供应物流模式的运作遵循drp思想[drp系统包括三个输入文件和两个输出计划，分别是：主需求计划、库存文件、供应资源文件；采购计划、配送计划。

(1) 主需求计划。各门店订货经理采用定期补齐式订货，原料分为冻货、干货、湿货（保质期短的面包、蔬菜等），每周订货次数分别是1、1、2-4，订货量=需求量-存货量。需求量是进货周期、订货提前期与安全库存之和，订货经理在综合考虑历史销售数据和天气或者推广活动等因素后计算出一个订货周期的营业额，再根据千圆用量换算成所需的原料数量。需求计划以表格形式出现，该表格中包括所订原料、预估需求量、未到货量、期末存量、订货量、进货量分配等详细数据，该表格经店经理签名后发至配送中心。

(2) 库存文件。每日下班前，员工对重要原料（如饮料原浆、

鸡类原料、面包)的库存进行盘点并登记,一般原料和低值易耗品(如纸杯、吸管、清洁用品)采用周盘或者月盘的形式。这个数据是进行订货量计算时不可缺少的,这个数据也可以用以当日的成本核算。

(3) 供应资源文件。是受供应方影响的到货时间。这个时间取决于:订单传输和处理时间、供应商对订单的响应时间、配送中心的效率等。在订货时,需要考虑货物在上述环节所滞留的时间,以免影响正常到货。

(4) 采购计划。分公司的配送中心收到各餐厅的订单后进行处理,如发现某餐厅订货数量异常波动,则沟通并确认,接收餐厅订单必须在当天下午15点结束,之后,配送中心的订货人员查看现有库存和未出货数据以修正订单,第二天电邮或传真形式发至供应商,后者根据数量和日期安排生产和运输至配送中心。

(5) 配送计划。配送中心根据各餐厅的订单所指示的原料数量和所要求的到货时间在系统中生成拣货单和出货汇总表,拣货员拣货、包装,运输人员根据出货汇总表进行配送计划安排,包括:运力审批、车辆选择、送货路线、交接。配送车队的考核通过车辆载重利用率、油耗和货物准点率、安全率等指标来进行。

3 肯德基供应物流模式的评价

通过以上分析我们可以发现肯德基的物流系统以下优点:一是有力地支持了企业的正常运行和快速扩张;第二:建立在各餐厅精确需求计划基础上的采购策略使得企业的库存成本得到大幅度的降低;第三:配送中心在整个物流系统中处于中心位置,信息系统的地位和作用得以真正体现,提高了物流系统对企业经营的支持力度;第四:在需求预测、配送计划等方面的定量和标准化管理体现了很高的企业管理水平。

4 对国内连锁餐饮企业的启示

重新审视与供应商的关系

在供应链管理思想中，核心企业同上下游企业的关系应该是合作共赢，共同培育供应链的竞争力。因此，信任、沟通、协作、发展是企业同供应商的合作准则。kfc以星级系统的实施为纽带，与供应商结成了关系密切的战略合作伙伴，为构建以kfc为核心的供应链打下了基础，提升了kfc的竞争能力。而国内某些企业利用其强势地位，在供应链上压制供应商，为供应链的运行埋下了不安定的因素，不利于形成稳定的合作机制。

良好的库存控制

将原料根据重要性分类，制定不同的订货周期是库存控制的基础，基于营业额精确预估的需求计划既能保证原料供应，又尽量地降低了库存成本，杜绝了短生命周期原料的浪费，节约了宝贵的空间和库存成本，这对于开设在黄金地段的连锁餐饮企业来讲尤为重要。

对配送中心的正确认识

现在，国内许多连锁餐饮企业也建立了自己的配送中心，但是，对配送中心在物流体系中的中心地位没有深刻的认识，配送中心的功能没有得到真正的体现，许多配送中心还停留在仓库的角色。应建立以配送中心为主导的信息平台，充分发挥其信息搜集、处理、统筹、资源调配等方面的作用，使连锁企业的物流系统真正成为企业的第三利润源！

以肯德基为代表的国外连锁餐饮企业带给我们的思考是多角度的，希望我国的连锁餐饮企业能多加学习和借鉴，希望能有更多的连锁餐饮企业能走出国门，将中华饮食文化传播到世界各地！

参考文献

酒店领班每周工作总结及工作计划篇三

班前准备是工作站开市的准备阶段。班前准备要遵循一定的程序才能实现在适当的时间、适当的地点通过适当的管理做适当的班前准备工作。

领班应按时参加由服务经理组织召开的每日晨会，听取服务经理工作计划与布置，并根据昨天工作总结及今日检巡情况确定工作站工作内容。

二、班中跟进

班中跟进是确保服务品质的需要。在开市过程中服务领班要承担起监督与指导的管理职能，做好服务管理、物品管理、突发事件、清洁管理等管理。

(一) 高峰前跟进

饭市高峰前领班要做好两方面工作：一是督导服务员对现有顾客做好服务；二是做好高峰期的准备工作。具体包括：检查现场服务人员配备；检查现场物品配置情况；随时沟通菜品估清情况。

(二) 饭市高峰期

饭市高峰期领班不但要加入现场服务，而且要确保在繁忙的前提下输出高品质的服务。包括：

01. 协助服务员进行现场服务；
02. 检查服务人员的工作表现；

03. 检查服务员的表情和用语；
04. 随时称赞员工的优秀表现；
05. 观察员工建议性销售效果；
06. 检查产品的出品是否标准；
07. 排除减缓服务速度的障碍；
08. 注意服务区域安全与卫生；
09. 注意与不同工作站的协调；
10. 随时完成上级交办的工作。

(三) 饭市高峰后

(四) 间隔期跟进

饭市间隔期领班要积极为下一个饭市做好准备，准备工作包括：工作总结、休息安排、员工值班、员工调整、物品补充等内容。如果实行轮班制领班还要做好班与班之间的工作交接。

三、班后总结

班后总结是饭市收尾工作的内容。与班前准备一样班后总结也要遵循一定的程序，并结合工作站的情况来实施。

(一) 收市的步骤

领班对收市工作的把控包括三个方面：一是环境清洁二是物品清洁

(二)班后的会议

收市工作完成后，领班组织工作站员工召开简短的班后会议，对全天工作做总结，总结完成后领班还要安排好员工轮休工作。关于离店要求应注意：关闭夜灯以外的照明，关闭雪柜以外的电源，打卡后和员工一起离店。

酒店领班每周工作总结及工作计划篇四

个人概况

姓 名：

出生年月：1986年10月

毕业院校：天津体育学院

学 历：无

性 别：男 政治面貌：团员

专 业：旅游管理

手 机：

电子邮件：

教育经历

9月至6月 于天津就读天津体育学院

9月至05年6月 于肥城市第四高级中学

在校奖励情况与实践经验

/2--2008/8: 北京运河人家假日酒店 | 救生员兼康乐部服务员

/7--2007/9: 天津天海风水上休闲运动俱乐部 | 担任游泳教练及救生员

/2--2006/4: 天津体育学院 | 救生员
资格证书

/8--2005/10: 天津体育学院 | 计算机
一级证书

技能水平

熟悉电脑基本操作、办公室文本处理，善用word和excel等办公软件；

能用日常英语口语，流利的国语进行交流

自我评价

有较强的沟通及协调能力，处事踏实周密；

诚实负责，为人谦虚谨慎，待人彬彬有礼；

人际关系良好，工作作风较细致；

能冷静地处理问题，同时具有较好的社会责任感，

餐饮领班个人简历

吃苦耐劳，勤奋好学，具有团队合作精神。

饮/娱乐领班, 健身顾问/教练, 餐饮/娱乐领班, 救生兼服务员

酒店领班每周工作总结及工作计划篇五

标准：

- 1、领班所负责区域服务标准、卫生标准同服务员
- 2、领班必须如实填写前厅服务人员的考核情况表。
- 3、领班必须每日填写工作日志，日志内容如下：
 - (1) 所辖每个员工所负责区域的服务情况，
 - (2) 所辖每个员工所负责区域的卫生情况，
 - (3) 列出每个员工当天服务卫生考核情况，将违反服务、卫生、纪律标准的项数、次数列明；由相关员工签字，并对相关员工进行教育以保证下次不重犯。
- 4、每星期一将上周的每个员工关于上述问题汇总填写考核综合表呈交主管。
- 5、领班必须每日填写交接班记录，记录内容如下：
 - (1) 本班次领班须协助下一班次领班组织本班次员工进行各个服务、卫生区域的卫生检查情况。并发现问题当场解决。
 - (2) 本班次各个岗位区域内的设施情况，及交接未完成的维修记录。
 - (3) 下一班次核对上一班次以上各项，并核对签字。
 - (4) 员工考核表格式：序号、姓名、卫生考核、服务考核、纪律考核、重大事项、备注。
- 6、掌握本班组工作区域及卫生标准。

- 7、合理安排员工轮岗轮班制度，划分工作区域。
 - 8、监督检查所属下级工作质量、工作标准、服务态度等完成情况。
 - 9、对于员工出勤、纪律工作效率责任心等进行日常考核。
 - 10、有效控制卫生用品，洁具的使用数量，确保安全使用，安全操作。
 - 11、协同解决工作中出现的问题，处理工作中发生的紧急情况。
 - 12、检查员工秩序及各种规章制度的执行情况。
 - 13、对员工进行工作指导及现场培训。
 - 14、制定并组织完成定期大清扫计划。
 - 15、及时完成上级下达的指令或发现问题脱离时汇报。
 - 16、对上级做出的现场决定，应及时记录并由上级本人签字生效。
 - 17、对以上各项的情况应分别记入工作日志。
 - 18、按时记录提示会 研讨会 和总结会等内容，作为工作指导
- *协助经理制定服务标准和工作程序，并确保这些服务程序和标准的实施。
- *根据客情，负责本部门员工的工作安排和调配，作好交接班工作，编排员工班次和休息日，负责对员工的考勤工作。

*在营业期间，负责对整个餐厅的督导、巡查以及对客沟通工作。

*负责实施前厅员工的业务培训计划，负责下属员工的考核和评估工作。

妥善处理对客服务中发生的各类问题和客人的投诉，主动征求客人意见，及时向经理反馈相关信息。

检查结账过程，指导员工正确为客人结账。

督导服务员正确使用前厅的各项设施设备和用品，做好清洁卫生保养工作，及时报送设备维修单，控制餐具损耗，并及时补充所缺物品。

督导员工遵守饭店各项规章制度及安全条例，确保就餐环境清洁、美观舒适。

完成经理交办的其他工作。

任职条件：

*热爱服务工作，工作踏实、认真，有较强的事业心和责任感。

*熟悉餐厅管理和服务方面的知识，具有熟练的服务技能。

*有较高的外语会话能力和处理餐厅突发事件的应变能力及对客沟通能力。

*熟悉宴会、酒会、自助餐的服务程序，能够协助经理进行各种形式的宴会、酒会、冷餐会、茶话会、展览会等等的设计布置及安排。

*熟悉和掌握本餐厅的菜点品种和价格；熟悉和掌握中酒、西酒及饮料的品种、产地、度数、特点和销售价格，并有较强

的销售技能。

*组织能力较强，能带领部属一起做好接待服务工作，为客人提供满意加惊喜的服务。

*旅游大专毕业或具有同等学历，有从事餐饮服务三年以上(西餐服务两年以上)的工作经验。

*身体健康，精力充沛，仪表端庄、气质大方。

工作内容：

注意登记好部属的出勤情况，检查员工的仪容仪表是否符合要求，对不合格的督促其改正。

餐前的准备工作：

(1)、了解当天各宾客的订餐情况，了解宾客的生活习惯和要求。

(2)、根据当天的工作任务和要求分配部属的工作。

(3)、开餐前集合全体部属，交代当天的订餐情况，客人要求及特别注意事项。

(4)、检查工作人员的餐前准备工作是否完整；调味品、配料是否备齐；餐厅布局是否整齐划一，门窗灯光是否光洁明亮，餐台布置是否整齐美观；对不符合要求的要尽快做好。

开餐期间的工作：

(1)、客人进餐期间，领班要站在一定的位置，细心观察，指挥值台员为客人服务。

(2)、对重要的宴会和客人，领班要亲自接待和服务。

(3)、对客人之间，客人与值台员之间发生的矛盾要注意调解，妥善处理，但不准介入客人之间的矛盾与争吵，自己处理不了的要及时报告经理处理。

(4)、客人就餐完毕需要督促值台员将帐单汇总交给客人结帐，防止漏单。

(5)、开餐过程中，注意对部属进行考核，对服务好的或者差的，效率高或低等均要记录，在餐后进行奖励或批评。

收市后的工作：

(1)、收餐具：收餐后，督促值台员按收市工作程序及标准迅速收拾台面餐具，集中到备餐间送洗碗间清洁消毒。

(2)、布台：收好餐具，换上干净的台布，按摆台规格摆台，恢复餐厅完好状态。

(3)、清洁餐厅：做好上述工作后，搞好餐厅卫生，保持餐厅的洁净美观。

(4)、部属做完上述工作后，要进行全面检查，检查合格后通知员工下班。

(5)、将当天的工作情况及客人反映、开餐中出现的问题，重要宴会和客人进餐情况，客人投诉等等做好记录并向经理报告当天工作。

有调配所属员工工作的权力。

对所辖范围员工，有奖惩、晋升或调换工作岗位的建议权。